Procedura per la gestione dei RECLAMI, SUGGERIMENTI E MANCATI INFORTUNI, AC E AP

Norma di riferimento: SA8000:2014

Proprietario di questo documento e dei suoi contenuti è DELUXE BRASS Srl. Non è ammessa alcuna riproduzione senza il suo consenso .– Proprietà riservata art. 2578 del c.c .

INDICE

1. SCOPO ..... ERRORE. IL SEGNALIBRO NON È DEFINITO.
2. CAMPO DI APPLICAZIONE ..... ERRORE. IL SEGNALIBRO NON È DEFINITO.
3. MODALITÀ DI INOLTRO **3**
4. GESTIONE ..... ERRORE. IL SEGNALIBRO NON È DEFINITO.
5. SEGNALAZIONI RECLAMI O PROPOSTE DI MIGLIORAMENTO ALL'ORGANISMO DI CERTIFICAZIONE E AL SAI. ..... ERRORE. IL SEGNALIBRO NON È DEFINITO.
6. REGISTRO NC-AC-AP ..... ERRORE. IL SEGNALIBRO NON È DEFINITO.
7. ALLEGATI **4**

STATO DEL DOCUMENTO

IDENTIFICAZIONE

CODICE	REVISIONE	DATA	NOTE
SA-PRO-002	02	10.10.2024	

Preparato da	Firma	Approvato da	Firma
Resp. SA8000 Direzione – **Elena Lecchini**		Direzione – **Cinzia Daddi**	

TABELLA REVISIONI

Revisione	Data	Descrizione modifiche
00	05.08.2019	Emissione documento
01	08.07.2024	Cambio ruolo Direzione
02	10.10.2024	Revisione procedura

Proprietario di questo documento e dei suoi contenuti è DELUXE BRASS Srl. Non è ammessa alcuna riproduzione senza il suo consenso .– Proprietà riservata art. 2578 del c.c .

1. SCOPO

La presente procedura ha lo scopo di descrivere le modalità attraverso le quali:

- I dipendenti o le altre parti interessate possono sporgere reclami, suggerire miglioramenti o segnalare mancati infortuni mediante una comunicazione destinata all'alta direzione e/o SPT, a seconda alle modalità adottate, in conformità con quanto previsto al pt.9.6 della norma SA8000:2014.
- Vengono gestiti i reclami e i suggerimenti dei dipendenti e delle altre parti interessate, al fine di individuare eventuali aree di intervento nelle quali l'azienda si è dimostrata più carente, attraverso l'attuazione di azioni di miglioramento.
- Vengono gestite le azioni preventive e le azioni correttive di miglioramento. Inoltre, il SPT verifica l'effettiva gestione dell'azione correttiva in sede di riunione SPT che si tiene ogni 4 mesi.

2. CAMPO DI APPLICAZIONE

La presente procedura si applica a tutte le forme di reclamo, sia scritte che verbali, e a tutte le proposte di miglioramento, sia scritte che verbali, provenienti da qualsiasi soggetto interessato (sia dai dipendenti che altre parti interessate all'azienda) aventi come oggetto il rispetto dei requisiti espressi all'interno della norma SA 8000. Inoltre, la procedura si applica anche a tutte le azioni correttive e preventive.

3. MODALITÀ DI INOLTRO

Sia i dipendenti che le parti esterne interessate, ivi compresi i lavoratori degli appalti interni, possono inoltrare i loro reclami o suggerimenti, in relazione a fatti e accadimenti verificatisi nell'ambito lavorativo e contrastanti con i principi di responsabilità sociale contenuti nella norma SA 8000, mediante uno dei seguenti procedimenti:

a. Mediante la compilazione del modulo "Reclami, suggerimenti e segnalazioni mancati infortuni" (*modulo SA.MOD.002*) collocato in prossimità delle apposite cassettine di raccolta, situate presso gli spogliatoi aziendali.
b. Mediante apposita sezione presente nel sito internet aziendale: https://www.lemindustriesspa.com/it/aziende/deluxe/
c. Mediante e-*mail all'indirizzo* *sa8000@deluxebrass.com*
d. Mediante invio di lettera, posta all'attenzione dell'ufficio del personale, all'indirizzo della sede legale dell'azienda: *Via Leo Valiani 45/47-Levane Bucine*.
e. Mediante consegna manuale del modulo all'ufficio del personale o ad un membro dello SPT.
f. Mediante segnalazione diretta all'organismo di certificazione, per le quali si rilasciano le seguenti indicazioni:

SOCIAL ACCOUNTABILITY ACCREDITATION SERVICES (SAAS), 9 East 37th Street, 10th Floor, New York, NY 10016 United States of America.
Tel: +1 (212)-391-2106 - **E-mail**: **saas@saasaccreditation.org**

IQNet Ltd - **Ente di certificazione**
Bollwerk 31
Bern
Switzerland
Phone: +41 31 310 24 40
e-mail: ignetltd@ignet.ch
website: www.ignet-ltd.com

IMQ Spa
Via Quintiliano 43, 20138 Milano
Email: info@imq.it

Si specifica inoltre che la modulistica di cui ai pt. a), b) e f) è strutturata in modo tale da permettere l'anonimato.

A tutte le parti interessate, interne ed esterne, è stata consegnata la presente procedura, al fine di trasmettere le informazioni necessarie per la compilazione e l'inoltro del modulo o di altri tipi di segnalazione.

Proprietario di questo documento e dei suoi contenuti è DELUXE BRASS Srl. Non è ammessa alcuna riproduzione senza il suo consenso .– Proprietà riservata art. 2578 del c.c .

4. GESTIONE

Uno o più membri del Social Performance Team (SPT) con frequenza mensile verifica/no la presenza di eventuali reclami, suggerimenti e mancati infortuni nella cassetta apposita (le chiavi della cassetta sono state affidate ad un membro dell'SPT rappresentante della direzione), dandone poi riscontro al SPT che ne valuta la fondatezza e rilevanza.
Verificata la fondatezza e rilevanza della segnalazione viene quindi aperta un'azione correttiva che viene registrata da parte dell'RSGRS, finalizzata all'attuazione di un piano di miglioramento con indicazione di responsabilità e tempistiche entro le quali esso deve essere attuato.

Successivamente il piano di azione, vagliato da tutti i membri dell'SPT verrà conseguentemente affisso in bacheca, nella parte dedicata alle comunicazioni al personale, e qualora il segnalante si sia volontariamente identificato gli verrà fatta comunicazione specifica della presa in carico della segnalazione e della gestione, così come sopra descritta.

Durante le riunioni periodiche l'SPT si confronta sull'andamento dei reclami, suggerimenti, mancati infortuni, azioni correttive e preventive che sono state aperte fino a quel momento.
I risultati relativi alle azioni di miglioramento, proprio come il piano di miglioramento, sono sempre consultabili, in quanto affissi in bacheca.

Si specifica che i segnalanti sono tutelati contro qualsiasi forma di ritorsione, discriminazione o penalizzazione ed in ogni caso è assicurata la riservatezza il loro anonimato; fatti salvi gli obblighi di legge e la tutela dei diritti della Società o delle persone accusate erroneamente e/o in mala fede.

Deluxe Brass srl, tramite il proprio SPT, compie ogni sforzo e attua concrete azioni per risolvere il problema evidenziato e prevenire il verificarsi di situazioni simili.
L'Ente di Certificazione e l'Organismo di Accreditamento gestiscono i reclami attraverso proprie procedure.

5. REGISTRO SEGNALAZIONI E AZIONI DI MIGLIORAMENTO

L'SPT redige un documento contenente:

- Elenco dei reclami ricevuti (indipendentemente dal metodo di recezione),
- Elenco delle azioni correttive relative alle segnalazioni ricevute;
- Elenco dei risultati conseguiti a seguito dell'azione di miglioramento.

All'interno del registro, presente situato nella matrice, vengono formalizzati i reclami e i suggerimenti che sono pervenuti all'SPT mediante uno dei procedimenti sovraesposti e viene poi mantenuto aggiornato dall'RSGRS che ne condividerà l'andamento durante riunione periodica dei membri dell'SPT.

Deluxe Brass intraprende azioni correttive per evitare che il reclamo possa ripetersi in futuro e/o per mitigarne gli effetti.

Questa attività, è di competenza dell'SPT e viene garantita attraverso le seguenti sotto fasi:

- Gestione delle conseguenze relative alla segnalazione;
- Azioni per eliminare le cause della segnalazione
- Gestione dell'impossibilità ad eliminare le cause della segnalazione;
- Riesame dell'efficacia di ogni azione correttiva intrapresa;

Una descrizione più dettagliata su come gestire le AC è riportata nel manuale di responsabilità sociale.

6. ALLEGATI

- (modulo SA.MOD.002)

Proprietario di questo documento e dei suoi contenuti è DELUXE BRASS Srl. Non è ammessa alcuna riproduzione senza il suo consenso .– Proprietà riservata art. 2578 del c.c .